UTP
Universidad
Tecnológica
del Perú

CALIDAD DE SERVICIOS DE TI

Ing. Sanchez Castillo Eddye Arturo
Docente

revisión de ITIL, porque ITIL para gestión de servicios, esquema de certificación.

SEMANA 02

Universidad Tecnológica del Perú

INICIO

¿Qué entendimos de la Sesión anterior?

ITSM

Calidad

Universidad Tecnológica del Perú

¿Qué entendemos por ITSM?

Gestión de Servicios de TI

TI Services Management (ITSM) es un enfoque estratégico para el diseño, la implementación, la gestión y la mejora de los servicios de TI.

Intentar personalizar los servicios de TI con las necesidades comerciales, optimizar la eficiencia, la calidad del servicio y las operaciones generales

Universidad Tecnológica del Perú

¿Qué entendemos por ITSM?

En detalle, ITSM implica:

Diseño de Servicios	• Planeación y creación de servicios de TI que satisfagan las necesidades del negocio y de los usuarios.
Entrega de Servicio	• Asegurar que los servicios se presten de manera consistente y eficiente.
Gestión de Servicio	• Monitoreo, control y mejora continua de los servicios de TI.
Mejora de Servicio	• Identificar oportunidades para optimizar la calidad, eficiencia y valor de los servicios de TI

UTP Universidad Tecnológica del Perú

¿Qué entendemos por ITSM?

ITSM no es solo una herramienta o proceso, sino un marco de trabajo que engloba:

Personas	• El equipo de TI que opera y mantiene los servicios..
Procesos	• Los procedimientos y flujos de trabajo para la gestión de servicios.
Tecnología	• Las herramientas y sistemas que facilitan la prestación y gestión de servicios.

En resumen, ITSM busca que la TI sea un facilitador del negocio, no un obstáculo, mejorando la eficiencia y la satisfacción del cliente al optimizar la prestación de servicios de TI.

UTP Universidad Tecnológica del Perú

¿Qué entendemos por Calidad

La calidad se refiere a aquellos productos o servicios que cuentan con características que cubren las expectativas del cliente.

Porque la **calidad**, digámoslo, no solo se mide al final de los **procesos**. También es necesario evaluarla en las fases iniciales e intermedias, cada una de las cuales aporta un valor especifico a la cadena de labores que integran un **proceso**

Finalmente, los **indicadores de calidad** cumplen esa función. Son **instrumentos de medición** que se emplean para evaluar la calidad de los procesos o productos. O, dicho de otra manera, determinan el nivel de cumplimiento de los objetivos para los cuales se ha desplegado una serie de actividades concretas.

UTP Universidad Tecnológica del Perú

Conocimientos previos

Revisión de ITIL

Universidad Tecnológica del Perú

UTILIDAD

La gestión de servicios de TI se ha vuelto crucial para las empresas modernas que buscan operar de manera eficiente y brindar servicios de alta calidad a sus clientes.

La gestión de servicios de TI se centra en la entrega de los mismos, ofreciendo una alta cualificación y en la mejora continua de los procesos y las prácticas de la empresa para garantizar que se cumplan los objetivos empresariales.

UTP Universidad Tecnológica del Perú

Logro de aprendizaje

Al finalizar la sesión de clase el estudiante será capaz de analizar la importancia de los conceptos relacionados a gestión de servicios de TI y la ventaja de contar con ITSM

Contenido de la Sesión

- Introducción a ITIL v4
- Que es ITIL
- Metodología para la Gestión de TI
- Historia del ITIL
- Gestión de Servicio de TI

Universidad Tecnológica del Perú

TRANSFORMACIÓN

Universidad Tecnológica del Perú

Introducción a ITIL

Actualmente la mayoría de empresas hacen uso de las Tecnologías de Información para dar soporte a los procesos del negocio con la finalidad de agilizar sus operaciones diarias y brindar un mejor servicio a sus clientes (Baca, Y. y Vela, G. 2015).

La globalización las conduce a ser competitivas ofreciendo productos y servicios de calidad, por lo cual es necesario adoptar unos estándares que permitan la correcta gestión de los procesos informáticos asociados, todo ello con el objetivo de mantener un alto nivel de calidad de sus servicios gracias a la utilización de un código de Mejores Prácticas (Paredes, L. 2008).

Universidad Tecnológica del Perú

Introducción a ITIL

Un estudio realizado en Europa por la consultora Market Clarity, a instancias de BMC Software, revela que cada vez se aprecian más las ventajas de ITIL (**Information Technology Infrastructure Library**) a la hora de alinear la tecnología con los objetivos de negocio.

En relación a Latinoamérica, Chile lidera el número de empresas que han implementado ITIL. Según encuesta realizada por Centro de Estudios de Tecnología de Información de la Universidad Católica de Chile, un 30% de las 150 mayores compañías ha implementado o piensa implementar ITIL en el corto y mediano plazo (Revista Dinero, 2007).

Universidad Tecnológica del Perú

Aspectos Generales de la Gestión de Servicios de TI

La gestión de servicios de TI (ITSM en inglés) es una disciplina basada en procesos para la gestión de servicios de TI.
ITSM difiere mucho de la gestión tradicional de TI, debido a que ya no se concibe como orientada a la tecnología sino como orientada al negocio.
Dicho en otras palabras, la gestión de servicios de TI no considera las tecnologías de la información como fin, sino como medio para apoyar al negocio (Oltra, R. y Roig, J. 2014).

ITSM se enfoca en cómo llevar a cabo la entrega de estos servicios de tal manera que el negocio se apoye en TI para cumplir sus objetivos.

Universidad Tecnológica del Perú

Metodologías para la Gestión de Servicios de TI

1. **COBIT (Control Objectives For Information And Related Technology)**
   Es el marco aceptado internacionalmente como una buena práctica para el control de la información TI y los riesgos que conllevan. COBIT se utiliza para implementar el gobierno de TI y mejorar los controles de TI.

2. **MOF (Microsoft Operations Framework)**
   Proporciona una guía a las Organizaciones de TICs, que les ayude a crear, operar y dar soporte a los Servicios de TICs, al mismo tiempo que se asegura que las inversiones en TICs, entregan el valor al negocio que se espera con un nivel de Riesgo aceptable (TechNet, s.f.).

UTP Universidad Tecnológica del Perú

Metodologías para la Gestión de Servicios de TI

3. **Six Sigma**

   Un marco de gestión desarrollado por Motorola. El marco hace hincapié en el establecimiento de objetivos muy altos, la recopilación de datos, y el análisis de los resultados a un grado preciso como una forma de reducir los defectos en los productos y servicios (Margaterh, R. s.f.).

4. **ISO 20000**

   Es un estándar global que describe los requisitos para un sistema de ITSM. Describe un conjunto integrado de procesos y un enfoque de gestión para la provisión efectiva de servicios TI a clientes internos y externos (Pérez, H. 2013*).*

UTP Universidad Tecnológica del Perú

Metodologías para la Gestión de Servicios de TI

5. **TOGAF (The Open Group Architecture Framework)**
   Es una herramienta para asistir en la aceptación, creación, uso y mantenimiento de arquitecturas.
   Fue creado y es mantenido por The Open Group, una asociación independiente de la industria.
6. **ITIL (Information Technology Infrastructure Library)**
   Es un estándar mundial de facto en la gestión de servicios informáticos aplicable en cualquier modelo organizacional (Bauset, M. y Rodenes, M. 2013).
   Es un conjunto de buenas prácticas para la gestión de los servicios asociados a las tecnologías de la información, desde la perspectiva del negocio y del cliente.

UTP Universidad Tecnológica del Perú

Metodologías para la Gestión de Servicios de TI

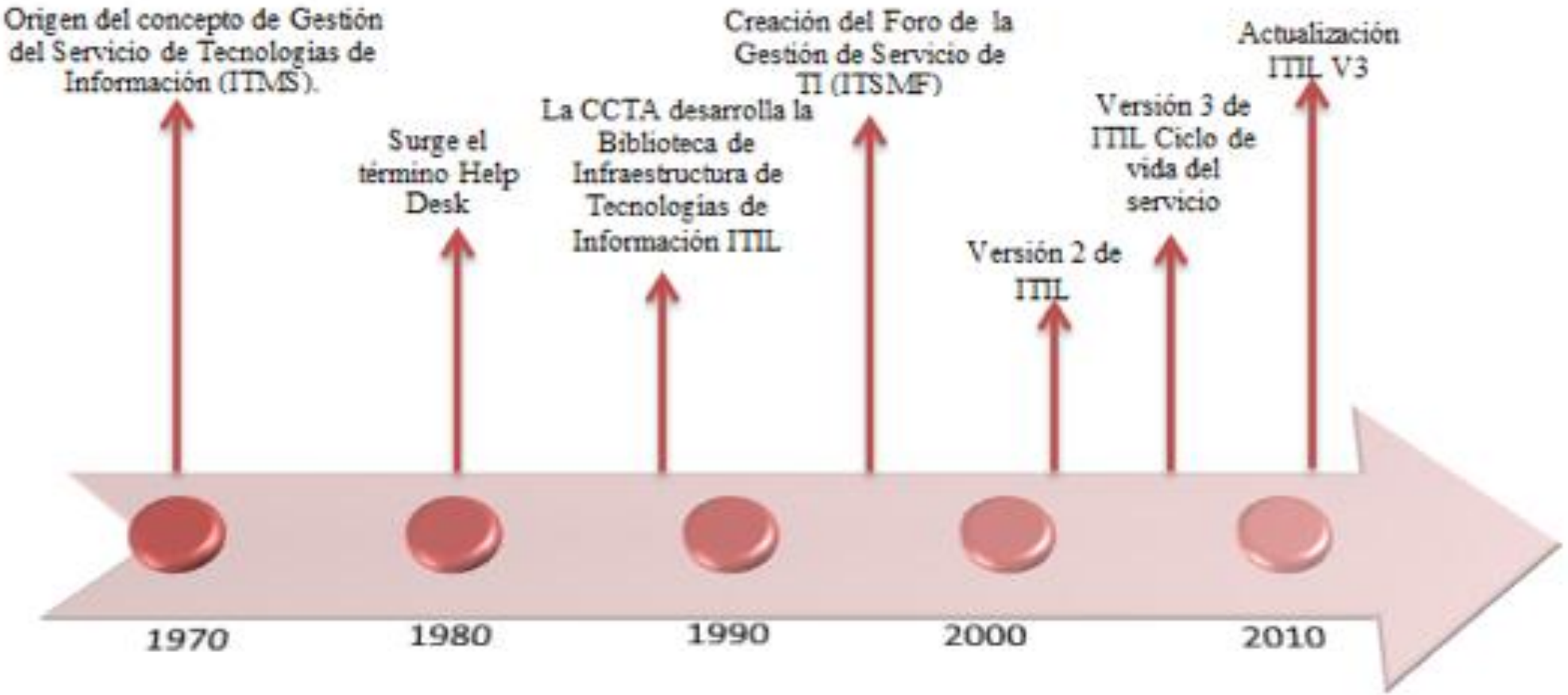
6. **ITIL (Information Technology Infrastructure Library)**

   Uno de los enfoques más populares para incorporar los conceptos de ITSM dentro de las organizaciones es ITIL, que ofrece una guía para la definición de funciones, roles y responsabilidades relacionadas al servicio (Ortiz, S., Ruiz, A., Ortega, V. y Fernández, O. 2010).

   Este enfoque es aplicable a cualquier tipo de organización, independiente de su tamaño, sector o tipo de servicio.

UTP Universidad Tecnológica del Perú

La Historia de ITL


Origen del concepto de Gestión del Servicio de Tecnologías de Información (ITMS).
Surge el término Help Desk
La CCTA desarrolla la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información ITIL
Creación del Foro de la Gestión de Servicio de TI (ITSMF)
Versión 2 de ITIL
Versión 3 de ITIL Ciclo de vida del servicio
Actualización ITIL V3
1970
1980
1990
2000
2010

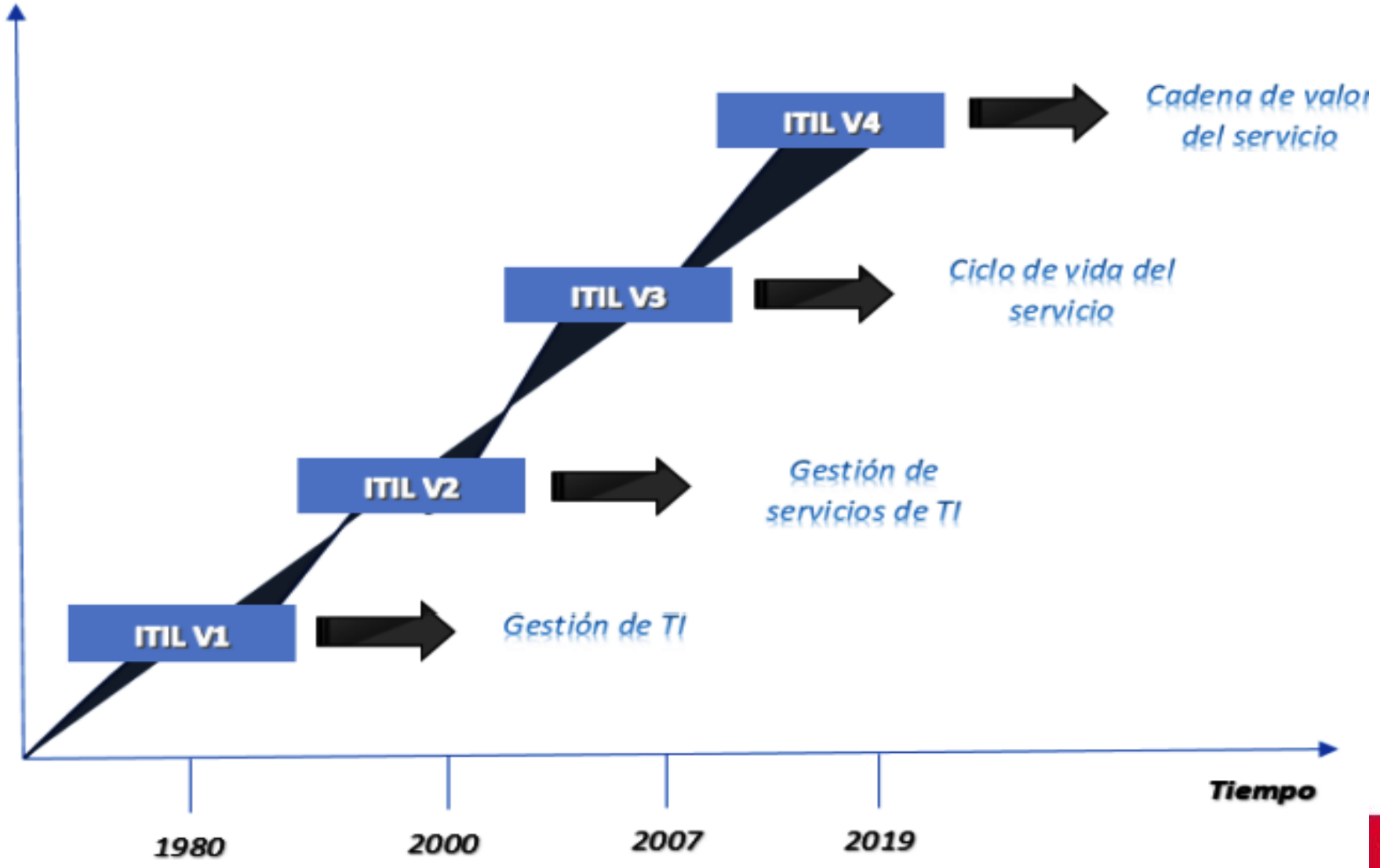
Universidad Tecnológica del Perú

La Historia de ITL

- **La "Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información** en inglés "**Information Technology Infrastructure Library**" (**ITIL**), fue desarrollada a finales de 1980.
- Surgió inicialmente como una guía para el gobierno de UK respecto a la gestión de sus TI esta fue la versión 1 (Oltra, 2016).
- En el año 2000, se publicó la segunda versión de ITIL®. En esta revisión, ITIL® fue reestructurado para hacer más simple el acceder a la información necesaria para administrar sus servicios (Oltra, 2016).
- En el año 2007 se publica la tercera versión de ITIL, este marco ha ayudado a las organizaciones de TI de todo el mundo a mejorar y estandarizar la prestación de servicios de TI, lo que ha permitido reducir los costos y aumentar la eficiencia, esta versión condenso 26 procesos en 5 volúmenes (Klassen, 2019).
- En el año 2019 se publica la cuarta versión de ITIL con grandes cambios frente a la versión 3, ITIL 4 brinda una visión enfocada en las actividades de la gestión de servicios y no tanto como hacía la v3 más enfocada en la tecnología (Axelos, 2019).

UTP Universidad Tecnológica del Perú

La Historia de ITL



Universidad Tecnológica del Perú

Gestión de Servicio de TI

Según la Organización Mundial del Comercio, los servicios comprenden el componente más grande y dinámico de las economías desarrolladas y en desarrollo.

Los servicios son la principal forma en que las organizaciones crean valor para sí mismas y para sus clientes.

Casi todos los servicios de hoy en día están habilitados para TI, lo que significa que existe un gran beneficio para las organizaciones al crear, expandir y mejorar su capacidad de gestión de servicios de TI.

UTP Universidad Tecnológica del Perú

Estructura y Beneficios de ITIL V.4

Los componentes clave del marco ITIL V4 son:

- El **sistema de valor del servicio (SVS) de ITIL** y
- El **modelo de cuatro dimensiones.**

El SVS de ITIL

ITIL SVS representa cómo los diversos componentes y actividades de la organización trabajan juntos para facilitar la creación de valor a través de servicios habilitados por TI.

Estos se pueden combinar de manera flexible, lo que requiere integración y coordinación para mantener la coherencia de la organización. ITIL SVS facilita esta integración y coordinación y proporciona una dirección sólida, unificada y centrada en el valor para la organización.

UTP Universidad Tecnológica del Perú

Estructura y Beneficios de ITIL V.4

El SVS de ITIL

Los componentes centrales de ITIL SVS son:

- la cadena de valor del servicio ITIL
- las prácticas de ITIL
- los principios rectores de ITIL
- gobernancia
- mejora continua.

La cadena de valor del servicio ITIL proporciona un modelo operativo para la creación, entrega y mejora continua de los servicios. Es un modelo flexible que define seis actividades clave que se pueden combinar de muchas maneras, formando múltiples flujos de valor.

Cada práctica de ITIL admite múltiples actividades de la cadena de valor del servicio, proporcionando un conjunto de herramientas completo y versátil para los profesionales de ITSM.

UTP Universidad Tecnológica del Perú

Estructura y Beneficios de ITIL V.4

Los principios rectores de ITIL se pueden utilizar para guiar las decisiones y acciones de una organización y garantizar una comprensión compartida y un enfoque común para la gestión de servicios en toda la organización. Los principios rectores de ITIL crean la base para la cultura y el comportamiento de una organización, desde la toma de decisiones estratégicas hasta las operaciones diarias.

ITIL SVS también incluye actividades de gobierno que permiten a las organizaciones alinear continuamente sus operaciones con la dirección estratégica establecida por el órgano de gobierno.

Cada componente de ITIL SVS está respaldado por una mejora continua. ITIL proporciona a las organizaciones un modelo de mejora simple y práctico para mantener su resiliencia y agilidad en un entorno constante cambio.

Universidad Tecnológica del Perú

El Modelo de 4 Dimensiones

Para garantizar un enfoque holístico de la gestión de servicios, ITIL 4 describe cuatro dimensiones de la gestión de servicios, desde las cuales se debe considerar cada componente del SVS.
Las cuatro dimensiones son:

- organizaciones y personas
- información y tecnología
- socios y proveedores
- flujos de valor y procesos.

Al dar a cada una de las cuatro dimensiones una cantidad adecuada de enfoque, una organización asegura que su SVS permanezca equilibrado y efectivo.

UTP Universidad Tecnológica del Perú

PRACTICA

Desarrolle una tarea sobre las Metodología para la gestión de TI.

Ubique por Internet la dirección de descarga de cada software y su descripción completa de lo realiza cada una de ellas.

Universidad Tecnológica del Perú

CIERRE

¿Qué hemos aprendido en esta sesión?

Universidad Tecnológica del Perú

UTP
Universidad
Tecnológica
del Perú